Beynəlxalq təcrübədə əməliyyatların idarə edilməsi

Əməliyyatların idarə edilməsinin əhəmiyyəti

Dünya iqtisadiyyatında baş verən və prosesləri sürətləndirən bütün yeniliklər əməliyyat nəzəriyyələri və metodologiyalarının tətbiqi ilə mümkün olub. Ümumiyyətlə günümüzdə elə bir biznes, özəl və ya dövlət təşkilatı yoxdur ki, gündəlik funksiyalarını həyata keçirmək üçün orada əməliyyatların idarə olunması prinsipləri nəzərə alınmasın.

Əməliyyatların menecmenti hər bir təşkilatda istehsalı və ya xidmətləri planlaşdıran və idarə edən mühərrik otağıdır. Əməliyyat menecerləri şirkətin rəqabət qabiliyyətini qorumaq üçün, səmərəliliyi, məhsuldarlığı və mənfəəti maksimum dərəcədə artırmalıdırlar.

Əməliyyatların idarə edilməsi bir çox hallarda işin təşkili,nəzarət, monitoriq və əsas biznes funkisyalarının yerinə yetirilməsi ilə əlaqədardır. Əməliyyatların idarə edilməsi bir çox sahələri əhatə edir və təşkilatın ümumi uğurunu müəyyən edən bir istiqamətdir. Təşkilatın uğurlu fəaliyyəti və dinamikanın qorunması üçün vacib amillər aşağıdakılardır:

- ✓ məhsul və ya xidmət keyfiyyəti
- ✓ proseslərin düzgün icrası
- ✓ rəqabətlilik qabiliyyəti
- ✓ resursların idarə edilməsi və daim yaxşılaşdırılması
- ✓ texnoloji inkişaflar
- ✓ mənfəətlilik

Kiçik və orta sahibkarlarda “əməliyyat menecmenti mənim sahəmə nə kimi təsirlər göstərə bilər?’’ sualına cavab olaraq, qeyd etmək istərdim ki, qurduğunuz işin həcmindən və işçi sayından aslı olmayaraq, işçilərin vəzifə öhdəliklərini yerinə yetirmələri üçün nəzarət, yoxlama və tarazlıq yaratmaq lazımdır. Aşağıda sadalanan kiçik vəzifə öhdəlikləri və bu kimi biznes fəaliyyətlərinə səbəb olan proseslər əməliyyatlar baxımından idarə olunur.

- ✓ Əlverişli iş mühitini qorumaq
- ✓ Qaydalara riayət etmək
- ✓ Əldə olunan nəticələri müqayisə etmək
- ✓ Üçüncü tərəflərlə qarşılıqlı əlaqə qurmaq

Əməliyyatların idarə edilməsində funksiyalar və rollar

Əməliyyatların idarə edilməsi təşkilatın həcminə görə fərqlənə biləcək funksiya və rolları özündə birləşdirən sahədir. Bu sahənin öhdəlikləri əsasən əməliyyat menecerlərinin üzərinə düşür. İdarə və ya təşkilatların iş prinsiplərinə görə vəzifə öhdəlikləri dəyişir.

- İstehsal sahələrinin planlaşdırılması və həyata keçirilməsi
- Layihələrin idarə edilməsi
- İnformasiya sistemlərinin planlaşdırılması
- Məhsul və xidmətlərin dizaynına və inkişafına kömək
- Təchizat zənciri vasitəsilə inventarın idarə edilməsi
- Optimal keyfiyyətə nəzarət
- Satınalmaların və alış-verişin icrası
- Logistikanın idarə edilməsi
- Nəqliyyat və təchizatı idarə etmək
- Müəssisələrin idarə edilməsi və saxlanılması
- Müəssisə resurslarının planlaşdırılmasının aparılması
- Planlaşdırma üçün proqnoz
- Sənaye və əmək münasibətlərinin naviqasiyası
- Dəyər zəncirinin təhlili
- Resurs istifadəsini optimallaşdırmaq
- Davamlı olaraq prosesləri inkişaf etdirmək
- Təşkilatın strateji planının icrası

Bu vəzifələrin yaxşı icra edilməsi üçün əməliyyat menecerlərinin mütəşəkkil, analitik, yaradıcı, çoxyönlü və lider bacarıqları olmalıdırlar. İndi həmişəkindən daha çox, sürətlə dəyişən bir bazarda texnologiyanı yaxşı bilməlidirlər. Hər gün şirkətin rəqabət qabiliyyətinə təsir edən çoxsaylı qərarlar qəbul edirlər. Daha təcrübəli əməliyyat meneceri olmağı düşünənlər əməliyyat menecmenti sahəsində davamlı olaraq öz bilik və bacarıqlarını artırmalıdırlar.

Əməliyyat menecerləri, mənbələrdən və kapitaldan ağıllı istifadə edərək əməliyyatları optimallaşdırır. Müəssisələrdə baş verən əməliyyatlarla əlaqəli bütün prosesləri idarə edirlər. Əməliyyat menecerlərini yalnız idarə və təşkilatlarda deyil, eyni zamanda istehsalat sahələrində də görmək olar. Onlardan vəzifə öhdəliklərinin bir hissəsi kimi müxtəlif funksiyaları yerinə yetirmələri tələb olunur.

Əməliyyat menecerinin bəzi əsas funksiyalarına aşağıdakılar daxildir:

Maliyyə

Əməliyyatların idarə edilməsində maliyyə əsas rol oynayır. Müştərinin ehtiyaclarını ödəmək üçün malların və ya xidmətlərin yaradılması kimi böyük funksiyaları yerinə yetirmək üçün təşkilatın maliyyəsindən düzgün istifadə edilməsini təmin etmək vacibdir.

Əməliyyat

Əməliyyat menecmentindəki bu funksiya, əsasən xammal və insan səylərini müştəri ehtiyaclarını ödəmək üçün qiymətli mal və xidmətlərə çevirməyə kömək edən bir təşkilatın bütün fəaliyyətlərini planlaşdırma, təşkil etmə, istiqamətləndirmə və ona nəzarətlə əlaqədardır.

Strategiya

Əməliyyatın idarə edilməsindəki strategiya, resursları optimallaşdırmağa və digərləri ilə rəqabətdə üstün olmağa kömək edə biləcək planlaşdırma taktikasına aiddir. Ticarət strategiyaları tədarük zəncirinin konfiqurasiyasını, satışını, pul saxlaya bilmə qabiliyyətini, insan resurslarından optimal istifadəni və sair şeyləri əhatə edir.

Məhsulun dizaynı

Bir məhsulun satışında innovativ texnologiyaların tətbiqi vacib rol oynayır. Beləliklə, məhsulun bazar meyllərinə və müştərilərin ehtiyaclarına uyğun hazırlanmasını təmin etmək istehsal sahəsində çalışan əməliyyat menecerinin vəzifəsidir. Müasir dövrün müştəriləri məhsulun miqdarından daha çox keyfiyyətinə diqqət yetirirlər. Beləliklə, əməliyyat menecerləri yüksək keyfiyyətli məhsul istehsalına diqqət yetirməlidirlər.

Proqnozlaşdırma

Proqnozlaşdırma gələcəkdə baş verə biləcək bəzi hadisələrə dair bir qiymətləndirmə aparmaq prosesinə aiddir. Əməliyyat idarəçiliyində proqnozlaşdırma, istehsalın müvafiq şəkildə aparılması üçün müştərinin tələbinin qiymətləndirilməsinə aiddir. Bunun sayəsində menecer, nəyin istehsal olunacağını, nə vaxt istehsal ediləcəyini və müştərinin ehtiyaclarına uyğun olaraq necə istehsal ediləcəyini öyrənir.

Təchizat Zəncirinin Konfiqurasiyası

Təchizat Zəncirinin Konfiqurasiyasının əsas motivi idarə və təşkilatda aparılan bütün əsas fəaliyyətlərin effektiv idarəedilməsini, monitorinqini və nəzarətini təmin etməkdir. Təchizat zəncirinin konfiqurasiyası xammal tədarükündən başlayır və son məhsul istehsalına qədər davam edir. Daha sonra ehtiyaclarını və istəklərini təmin edəcək müştərilərə satılır.

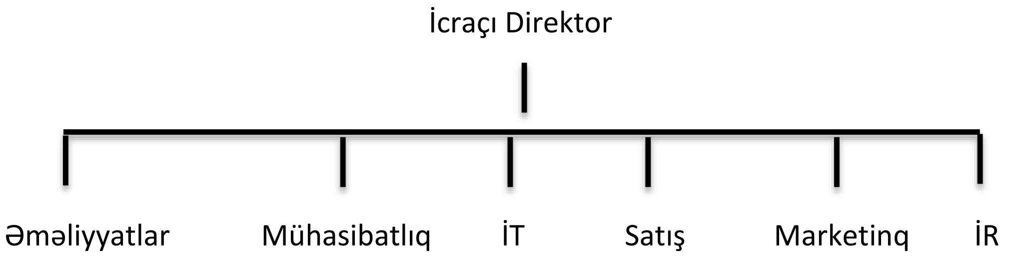
Keyfiyyətin idarə edilməsi

Məhsul satmaqda keyfiyyət menecmenti vacib rol oynayır. Əməliyyat menecerləri keyfiyyət menecmenti tapşırığını bir komandaya ayırır və sonra tapşırıqlarına nəzarət edirlər. Menecerlər layihə qüsurlarını müəyyənləşdirir və keyfiyyəti təmin etmək üçün onları düzəldirlər. Bunun üçün məhsulun keyfiyyətini ölçən və saxlayan müəyyən sistemlərdən istifadə olunur.

Bunlar bir əməliyyat menecerinin müxtəlif vəzifələridir. Düzgün bacarıq bütün bu rolların effektiv şəkildə yerinə yetirilməsini təmin edir.

Əməliyyat menecmentinin digər şöbələrlə əlaqəsi

Bu idarə və ya təşkilatın ölçüsündən və məşğulluq sahəsindən asılıdır. Yeni başlayan və ya kiçik müəssisələrdə əməliyyat meneceri satış, marketinq, maliyyə, İT və digər əməkdaşlarla sıx əlaqədə olurlar. Böyük şirkətlərdəki əməliyyat qrupları da effektivliyi artırmaq üçün digər şöbələrlə sıx işləməlidirlər. Əməliyyatlar departamentində planlaşdırmadan istehsala və daşınmalara qədər olan əməliyyatlar, əksər şöbələrin işinə toxunur. Hər bir şirkətin keyfiyyətli məhsulu və xidmətləri onun uğurlu fəaliyyətini təmin edir. Digər şöbələr də müəyyən mənada bunu dəstəkləməlidir.



Əməliyyatların idarəetmə strategiyaları

Bu gün əməliyyat menecerləri gündəlik işləri ilə yanaşı strategiyada da dərindən iştirak edirlər. Burada bir neçə əsas strategiya və taktika nöqtələri qeyd olunub :

- Məlumatların istifadəsi: Dəqiq planlaşdırma, düzəlişlər və qərar qəbul etmək üçün təhlil etmə qabiliyyəti vacibdir.
- İnventarlaşdırma təhlili: Təchizat zəncirində inventar idarə etmək üçün ABC analizi (Pareto analizi də adlanır) işə düşür. İnventarizasiyanı üç - A, B və C kateqoriyasına bölür; "A" ən çox dəyər və nəzarətə "C" ən azına malikdir.
- Məlumat bazası problemləri: Məlumatlar çox zaman dağnıq halda olur, bu da müqayisəni çətinləşdirir. Ancaq daha yeni sistemlər və qurğular bunu asanlaşdırır, analitiklərə və menecerlərə məlumatları yeni, faydalı yollarla yoxlamağa imkan verir.

- Proseslərin layihələndirilməsi: Tədqiqat, proqnozlaşdırma və güvənli bir proses formalaşdırmaq təcrübə və enerji tələb edir, lakin nəticələr uzun və davamlı olur.
- Proqnozlaşdırma: Ən yaxşı proqnozlaşdırma tez-tez dəyişən şərtlərin təhlili ilə tarixi məlumatlara nəzər salmağı birləşdirir.
- Şöbələr arasında əməkdaşlıq: Yaxşı ünsiyyət və əməkdaşlıq ilə əməliyyatların idarə edilməsi maliyyə, satış, marketinq, insan resursları və digər şöbələrlə səmərəli işləyə bilər.
- Kadrların idarə edilməsi: Texnologiya sahəsindəki bütün irəliləyişlərə baxmayaraq insanlarla iş hələ də hesablamalar üçün kritik olaraq qalmaqdadır.

Əməliyyatların idarəetmə mərhələləri

Əməliyyatların idarə edilməsini üç mərhələdə təsvir etmək olar: strategiya, taktika və əməliyyatlar. Təşkilatın qarşısında duran hədəflərə çatmaq üçün əməliyyat menecerləri strategiyalar hazırlayır. Bu geniş strategiyalara əsasən taktikalar və ya strategiyaların həyata keçirilməsi üçün müəyyən tapşırıq və addımlar daxildir. Üçüncü mərhələ isə əməliyyatlar, planlaşdırma və tənzimləmə kimi istehsalın gündəlik nəzarətinə aiddir.

Əməliyyatların idarə edilməsi prinsipləri

Randall Schaefer, CPIM, Amerika İstehsal və İnventarlaşdırma Nəzarət Cəmiyyətinin (APICS) 2007 konfransında etdiyi təqdimatında Əməliyyatlar İdarəetməsinin 10 Prinsipini izah etdi.

1. Reallıq: İşinizdəki problemlərin qlobal həlli yoxdur.
2. Təşkilatçılıq: İstehsalın bütün sahələrini sistemli olamsini təmin etməlisiniz.
3. Əsaslar: Dəqiq inventar qeydləri kimi əsaslara riayət edin.
4. Məsuliyyət: İnsanlardan hesabat tələb olunduqda daha məsuliyyyətli olurlar.
5. Müxtəliflik: Müxtəliflik hər bir prosesin bir hissəsidir.
6. Səbəblərin araşdırlması: Problemlər çox vaxt simptomlardır. Səbəbi kökündən tapmaq lazımdır.

7. İdarə olunan həvəs: Şirkətinizi yalnız işlərinə həvəsli olan insanlar idarə edəcəklər.
8. Təvəzökarlıq: Siz hər şeyi bilməli deyilsiniz.
9. Uğur: Müvəffəqiyyəti müəyyənləşdirin və bazarla birgə dəyişin.
10. Dəyişiklik: İstehsalatda hər bir nəticə müvəqqəti xarakter daşıyır.

Əməliyyatların idarə edilməsində mövcud tendensiyalar

Bunlardan bəziləri uzun müddətdir ki, olmaqdadır. Lakin, əməliyyatların idarə edilməsində populyar tendensiyalar olaraq qalırlar:

- Biznes sahəsində yenidənqurma (BRP) prosesinin həyata keçirilməsi.
- ‘’Six Sigma” (davamlı və proqnozlaşdırıla bilən nəticələr əldə olunana qədər prosesi davamlı inkişaf etdirmək və dəqiqləşdirməkdir) və “Agile” (komandanın birgə riayət etmək üçün seçdiyi dəyərlər və prinsiplərdir) qaydaları səmərəli, uyğunlaşan istehsala yönəldilmiş və əsas yanaşmalar olaraq qalmaqda davam edir.
- Bazarda qəfil dəyişikliklər zamanı rahat uyğunlaşma üçün yenidən qurula bilən istehsal sistemləri.
- Əməliyyatların idarə olunması ilə əlaqəli insan davranışına diqqət yetirən davranış əməliyyatlarının idarə edilməsi.
- Dəyişən qanunlara əsasən dayanıqlı və davamlı ekoloji düşüncəli təcrübələrin qorunması.

Yekun

Araşdırmanın nəticəsindən belə qənatə gəlmək olar ki, əməliyyatların idarə edilməsi eramızdan əvvəl başlayaraq bu günümüzə qədər böyük təkamül prosesi keçib və əməliyyatların əhatə etdiyi bütün sahələrin inkişafında böyük rol oynayıb. Buna Şümerlərin öz ehtiyyatlarının, daşınmaların və vergilərin idarə olunmasında, daha sonralar piramidalar kimi layihələri planlaşdırmaq və qurmaq , 1913-cü ildə isə Henri Fordun ilk hərəkətli montaj xəttinin istifadəyə verilməsi ilə avtomobil istehsalında zaman sərfiyyatının əsaslı azaldılması üçün əməliyyatların idarəetmə metodlarından istifadə edilməsini izləyə bilərik.

Pandemiyanın bütün dünyada hökm sürdüyü bir dövrdə əməliyyatların uzaqdan idarə edilməsi istiqamətində də inkişafın vacibliyi hiss olunur. Artıq yeni dövrün çağırşları da əməliyyatların uzaqdan idarə olunmasını və rəqmsallaşmanı tələb edir. Bu mümkündür və gələcəkdə uzaqdan idarəetmə süni intelekt sayəsində daha da irəliyə getməklə növbəti tendensiya olacaq. Bu isə kiçik vəzifə öhdəliklərinə olan tələbatı azaldacaq və yeni texnologiyaları dərindən bilən daha təcrübəli əməliyyat menecerlərinə olan tələbatı artıracaqdır.

Belə bir yüksək tendensiya var ki, idarə və təşkilatın əməliyyat funksiyaları vaxtında, adekvat və səmərəli şəkildə icra edilərsə yalnız o, halda bütün sahələr inkişaf edər.

Elnur Əliyev

İqtisadi İslahatların Təhlili və Kommunikasiya Mərkəzinin Əməliyyat meneceri